

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Hidayati Sarah, (2015) mengkaji tentang Dampak Branchless Banking Terhadap Kinerja Keuangan PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. Tujuan penelitian tersebut adalah untuk mengetahui dampak branchless banking terhadap kinerja keuangan PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. Metode yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah dengan menggunakan data primer dan sekunder serta statistik deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja PT Bank Muamalat Indonesia dari segi rasio likuiditas, solvabilitas, profitabilitas dan efisiensi menjadi lebih baik setelah adanya layanan Laku Pandai (Branchless Banking). Alternatif strategi yang digunakan untuk meningkatkan kinerja keuangan bank Muamalat melalui layanan Laku Pandai (Branchless Banking) dengan cara meningkatkan perlindungan nasabah, melakukan pembiayaan usaha kecil mikro, memfasilitasi agen untuk melakukan promosi dan sosialisasi kepada masyarakat, bertransaksi melalui mandiri banking, dan memperluas jaringan kerjasama dengan BPR dan LKM.

Perbedaan peneliti terdahulu dengan penelitian sekarang adalah peneliti terdahulu menekankan pada dampak yang ditimbulkan setelah melakukan layanan Laku Pandai (Branchless Banking) terhadap kinerja keuangan pada PT Bank Muamalat Indonesia, sedangkan peneliti yang sekarang menekankan pada penerapan program Laku Pandai (Mandiri Agen) pada PT Bank Mandiri (Persero) Kantor cabang Malang wahid Hasyim.

B. Landasan Teori

1. Pengertian Bank

Bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menerima simpanan tabungan, giro dan deposito. Selain itu bank juga dikenal sebagai tempat untuk meminjam uang (kredit) bagi masyarakat yang membutuhkannya. Di samping itu, bank juga dikenal sebagai tempat untuk menukar uang, memindahkan uang atau menerima segala macam bentuk pembayaran dan setoran seperti pembayaran listrik, telepon, air, pajak, uang kuliah dan pembayaran lainnya. (Kasmir, 2008)

Secara sederhana bank dapat diartikan sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, artinya aktivitas perbankan selalu berkaitan dalam bidang keuangan. Aktivitas perbankan yang pertama adalah menghimpun dana dari masyarakat atau yang dikenal dengan istilah *funding*. Menghimpun dana (*funding*) adalah mengumpulkan dana (uang) dengan cara membeli dari masyarakat dalam bentuk giro, tabungan, dan deposito. Agar masyarakat mau menanamkan dananya dalam bentuk simpanan, bank melakukan strategi dengan cara memberikan ransangan berupa balas jasa yang menarik dan menguntungkan untuk masyarakat.

Setelah menghimpun dana dari masyarakat, bank menyalurkan kembali dana ke masyarakat dalam bentuk pinjaman (kredit) atau yang dikenal dengan istilah *lending*. Selain menghimpun dana dan menyalurkan dana bank juga memiliki kegiatan memberikan jasa bank lainnya untuk mendukung kelancaran kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana, baik yang berhubungan langsung dengan kegiatan simpanan dan kredit maupun yang tidak langsung. Jasa-jasa lainnya yang diberikan antara lain jasa setoran (telepon, listrik, air, atau uang kuliah), jasa pembayaran (gaji, pensiun, hadiah), jasa pengiriman uang (*transfer*), jasa penagihan (*inkaso*), jasa kliring (*clearing*).

2. Pengertian Laku Pandai (Branchless Banking)

Menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 19/POJK.03/2014 yang dimaksud dengan Laku Pandai (Branchless Banking) disingkat dari layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif yaitu program penyediaan layanan perbankan dan/atau layanan keuangan lainnya melalui kerjasama dengan pihak lain (agen bank) dan didukung dengan penggunaan sarana teknologi informasi. Tujuan dari Laku Pandai yaitu menyediakan produk-produk keuangan yang sederhana, mudah dipahami dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang belum bisa menjangkau layanan keuangan saat ini. Apabila berbagai kelompok masyarakat di Indonesia menggunakan layanan keuangan/perbankan, diharapkan kegiatan ekonomi masyarakat bisa menjadi lebih lancar sehingga mendorong pertumbuhan ekonomi dan pemerataan pembangunan antar wilayah di Indonesia terutama antara desa-kota.

3. Model Laku Pandai Branchless Banking

a. Bank Led Model

Dalam model ini, pihak bank yang menjadi penyelenggara layanan. Bank menciptakan produk dan jasa keuangan, tetapi pendistribusian produk dan layanan tersebut dilakukan melalui retail agent yang mengelola hampir atau bahkan semua interaksi dengan nasabah. Sementara, perusahaan telekomunikasi (telko) berperan menyediakan jaringan atau saluran infrastruktur untuk melakukan transaksi layanan perbankan. Bank berperan penuh dalam model ini mulai dari proses perizinan awal, pelaksanaan kegiatan operasional, pengelolaan keuangan dan pengelolaan sistem. Sementara perusahaan telekomunikasi berperan menyediakan jaringan untuk melakukan transaksi dalam layanan jasa perusahaan telekomunikasi sebagai agen. Layanan yang disediakan merupakan layanan jasa keuangan standar seperti : tabungan/simpanan, kredit dan transfer.

Dalam hal penunjukan retail agen oleh pihak bank, ada dua jenis agen yang digunakan yaitu :

- 1) Super Agent, merupakan badan hukum dimana Bank menjalin kerjasama untuk distribusi layanan keuangan. Badan hukum ini umumnya memiliki jaringan yang luas dan bisnis yang sudah berjalan. Super Agent yang dapat digunakan oleh Bank diantaranya PT. POS Indonesia, perusahaan distributor yang memiliki jaringan luas, dan perusahaan telekomunikasi.
- 2) Sub Agent, merupakan jaringan dari Super Agent yang tersebar di seluruh wilayah. Transaksi face to face dengan nasabah akan berlangsung dengan sub-Agen.

b. Telco Led Model

Dalam model ini bank hanya berperan sebagai supporting, perusahaan teknologi yang menyediakan jasa layanan perbankan yang paling dasar tanpa melibatkan bank dalam operasional bisnis. Telco Led Model adalah skema penyelenggara Branchless Banking dimana seluruh proses mulai perizinan hingga operasional akan dilakukan oleh institusi non bank. Nasabah tidak memiliki hubungan kontraktual dengan bank dan produk yang ditawarkan berupa *electronic money (e-money)*. Nasabah hanya bertransaksi dengan agen dengan cara menukarkan uang tunai atau mentransfer sejumlah uang dalam bentuk *electronic record* (rekening virtual). Rekening virtual ini disimpan di dalam server non-Bank seperti penerbit stored value card atau operator telekomunikasi. Saldo dalam rekening tersebut dapat digunakan untuk bertransaksi. Selain itu, Telco Led Model dapat berupa jaringan pembayaran (*network payments*) dimana nasabah dapat melakukan pembayaran kepada pihak ketiga.

4. Produk-Produk Laku Pandai (Branchless Banking)

a. tabungan dengan karakteristik Basic Saving Account (BSA)

- 1) Tabungan yang memiliki karakteristik antara lain

- Untuk saldo dan transaksi setor tunai tidak ada batasan minimum.
- Untuk pendebetan rekening ada batas maksimum saldo yang ditetapkan oleh bank.
- Pembukaan dan penutupan rekening tidak dikenakan biaya serta transaksi pengkreditan rekening tidak ada biaya administrasi bulanan.

2) Manfaat memiliki tabungan BSA

- Nasabah dapat menyimpan uangnya di bank tanpa khawatir saldo tabungan yang berkurang karena biaya administrasi.
- Nasabah tidak perlu mendatangi kantor cabang untuk bertransaksi cukup dengan mendatangi lokasi agen Laku Pandai terdekat.

Untuk nasabah yang akan membuka rekening tabungan BSA langsung mengunjungi kantor bank terdekat atau melalui Agen Laku Pandai. Untuk pembukaan rekening BSA, calon nasabah hanya menunjukkan identitas serta memberikan informasi lainnya yang diperlukan oleh bank. Identitas tersebut termasuk nama lengkap, alamat, tempat dan tanggal lahir, serta pekerjaan. Tetapi jika nasabah tersebut adalah seorang pelajar yang belum memiliki dokumen identitas maka dapat menunjukkan kartu pelajar dan surat persetujuan dari orang tua atau wali.

Untuk pembukaan tabungan BSA, nasabah dapat langsung menyetor uang meskipun proses verifikasi belum selesai. Selain untuk transaksi penyetoran tunai, nasabah dapat melakukannya setelah mendapat persetujuan pembukaan rekening BSA dari pihak bank. Apabila bank menetapkan batas saldo maksimum tabungan BSA 7,5 jutandan saldo nasabah telah mendekati batas maksimum, maka nasabah dapat mengajukan perubahan status tabungan BSA menjadi tabungan reguler. Kemudian nasabah mengisi formulir pembukaan

rekening reguler dan menyerahkan fotokopi kartu identitas yang masih berlaku serta dokumen pendukung lainnya. Apabila batas saldo maksimum tabungan BSA ditetapkan Rp 10 juta dan saldo nasabah mendekati batas maksimum, namun nasabah belum mengajukan permintaan perubahan status menjadi tabungan reguler, maka bank akan menginformasikan kepada nasabah melalui SMS bahwa saldo tabungannya telah mendekati batas maksimum saldo BSA, sekaligus meminta konfirmasi apakah nasabah tersebut setuju untuk mengubah tabungan BSA menjadi tabungan reguler. Jika nasabah tersebut tidak mau mengubah tabungan BSA menjadi tabungan reguler bank akan memberi penjelasan secara lisan atau tertulis bahwa nasabah tidak dapat melakukan penyetoran tunai atau menerima transfer masuk pada tabungan BSA, karena dapat melewati batas maksimum saldo tabungan.

b. Kredit atau Pembiayaan Mikro

Kredit ini bertujuan untuk membiayai kegiatan usaha produktif seperti pertanian, perkebunan, mendirikan warung, serta kegiatan lain yang mendukung keuangan inklusif seperti melahirkan, pengobatan, maka nasabah dapat mengajukan kredit mikro. Nasabah yang dapat mengajukan permohonan kredit mikro adalah semua orang yang menjadi nasabah tabungan BSA minimal 6 bulan. Nasabah yang kurang dari 6 bulan dapat mengajukan permohonan, asalkan bank yakin terhadap kelayakan dan kemampuan keuangan calon debitur untuk mengembalikan kredit. Kredit atau pembiayaan mikro ini memiliki jangka waktu paling lama 1 tahun dengan batas maksimum Rp 20 juta. Pembiayaan mikro ini tidak terkait dengan program pemerintah baik untuk subsidi bunga maupun bantuan pinjaman. Permohonan pengajuan kredit bisa langsung disampaikan nasabah BSA di kantor bank cabang pembantu atau melalui agen yang akan diteruskan kepada kantor bank terdekat yang mengawasi agen tersebut.

c. Asuransi Mikro

Asuransi Mikro Laku Pandai ini merupakan produk asuransi yang ditunjukan untuk masyarakat yang berpenghasilan rendah dengan premi yang ringan. Contoh Asuransi Mikro antara lain asuransi kesehatan untuk penyakit tipus dan demam berdarah, asuransi kecelakaan, asuransi kebakaran dan asuransi gempa bumi.

5. Pengertian Agen Laku Pandai

Pihak perorangan atau badan hukum yang bekerjasama dengan bank penyelenggara Laku Pandai dan menjadi kepanjangan tangan bank untuk menyediakan layanan perbankan dan layanan keuangan lain sesuai yang diperjanjikan kepada masyarakat dalam rangka keuangan inklusif.

6. Syarat menjadi Agen Laku Pandai

Perorangan	Badan hukum
a. Penduduk setempat.	a. Berbadan hukum Indonesia. Yang g
b. Memiliki kegiatan di lokasi sebagai sumber penghasilan utama.	diperkenankan melakukan kegiatan di bidang keuangan.
c. Memiliki kemampuan, kredibilitas, reputasi dan integritas.	b. Memiliki kegiatan usaha di lokasi.
	c. Memiliki tehnologi informasi yang g
	memadai.
	d. Memiliki reputasi, kredibilitas dan d kinerja yang baik.

contoh agen perorangan antara lain guru, pensiunan, kepala adat, pemilik warung, atau pemilik perusahaan tidak berbadan hukum seperti CV dan Firma. Sedangkan contoh agen berbadan hukum antara lain Perseroan Terbatas, Perusahaan Daerah atau Koperasi.

7. Cara Pengajuan menjadi Agen Bank Mandiri

- a. Calon Agen mengisi formulir pengajuan sebagai Mandiri Agen.

- b. Mengajukan kelengkapan dokumen ke kantor cabang Bank Mandiri terdekat.
- c. Pendaftaran juga bisa dilakukan secara online yaitu dengan mengunjungi link <https://bit.ly/join-mandiriagen> atau scan QR dibawah ini:



- 8. Kemampuan yang harus dimiliki seorang agen Laku Pandai
 - a. Pengetahuan dan pemahaman terhadap produk atau jasa bank sehingga dapat memberikan penjelasan dengan baik kepada nasabah.
 - b. Kemampuan dalam menggunakan mesin EDC untuk melayani transaksi nasabah.
 - c. Kemampuan untuk membuat pembukuan secara sederhana dan mengelola keuangan pribadi.
 - d. Kemampuan untuk menempatkan sejumlah deposit atau jaminan dengan besaran sesuai yang ditetapkan oleh Bank penyelenggara.
- 9. Perjanjian kerjasama antara bank penyelenggara dengan agen Laku Pandai
 - a. Hak dan kewajiban Bank penyelenggara dan Agen.
 - b. Ruang lingkup layanan yang dapat disediakan agen termasuk kualitas standar minimum pemberian layanan agen.
 - c. Penetapan wilayah kerja operasional agen.
 - d. Jangka waktu pelaksanaan dan mekanisme perpanjangannya.

- e. Syarat dan tata cara perubahan perjanjian kerjasama.
- f. Penetapan sanksi dan mekanisme pengenaan sanksi.
- g. Kondisi dan tata cara penghentian perjanjian kerjasama.
- h. Tata cara, termasuk tempat penyelesaian perselisihan dan syarat pemindahan lokasi agen.

10. Informasi yang tercantum pada tanda pengenalan agen Laku Pandai

- a. Nomor identifikasi.
- b. Nama agen dan nama outlet.
- c. Logo Bank Penyelenggara.
- d. Logo Laku Pandai.
- e. Pernyataan bahwa tabungan dengan karakteristik BSA dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS).

11. Informasi yang tercantum pada surat penunjukan agen Laku Pandai.

- a. Nama perorangan atau badan hukum pemilik outlet agen.
- b. Nama penanggung jawab outlet agen.
- c. Alamat tempat usaha Laku Pandai.
- d. Nomor identifikasi (register di bank penyelenggara) dan tanggal berlaku register agen.
- e. Foto diri penanggung jawab outlet agen.
- f. Pernyataan bank penyelenggara bahwa agen telah lulus uji tuntas oleh bank penyelenggara, mendapatkan pelatihan dan edukasi serta ditunjuk menjadi agen Laku Pandai.
- g. Jangka waktu penunjukan sebagai agen.
- h. Nama bank penyelenggara dan wilayah operasional agen.
- i. Logonbank
- j. Nama dan tanda tangan pejabat bank penyelenggara yang berwenang.

12. Pelatihan dan edukasi dari bank penyelenggara kepada agen Laku Pandai

- a. Tata cara pemberian layanan kepada nasabah pemilik tabungan dengan karakteristik BSA.

- b. Tata cara penggunaan mesin EDC yang digunakan oleh agen dalam memberikan layanan kepada nasabah pemilik tabungan dengan karakteristik BSA.
- c. Pengamanan dan kerahasiaan nasabah.
- d. Penanganan permasalahan terkait penggunaan mesin EDC.
- e. Penanganan pengaduan dari nasabah pemilik tabungan dengan karakteristik BSA.
- f. Pengenalan produk jasa keuangan (termasuk manfaat, risiko, dan biaya yang terkait dengan produk).
- g. Cara pengenalan keaslian uang.

13. Layanan yang diberikan agen Laku Pandai kepada nasabah

- a. Transaksi yang berkaitan dengan tabungan karakteristik BSA seperti pembukaan rekening, penyetoran dan penarikan tunai, pemindahbukuan, transfer dana, pembayaran tagihan, pengecekan saldo, dan penutupan rekening.
- b. Transaksi terkait kredit atau pembiayaan kepada nasabah mikro seperti penerimaan dokumen permohonan, penyaluran, pencairan, penagihan atau penerimaan pembayaran angsuran dan pelunasan pokok.
- c. Transaksi terkait tabungan selain tabungan karakteristik BSA seperti penyetoran dan penarikan tunai, pemindahbukuan, pembayaran atau transfer dana paling banyak Rp 5.000.000 per hari per nasabah.

14. Fitur dan Layanan Laku Pandai Agen Bank Mandiri

- d. Layanan Pembukaan Rekening.
- e. Setor dan tarik tunai.
- f. Transfer dana (sesama Bank Mandiri dan antar Bank).
- g. Pembelian.
 - Token Listrik
 - Pulsa HP

h. Pembayaran

- Tagihan Listrik
- Tagihan Telepon
- Tagihan Kartu Kredit
- Pembayaran Pinjaman
- BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan.
- Tiket (kereta/pesawat)

15. Inklusi Keuangan

Inklusi keuangan adalah kondisi dimana semua orang atau setiap anggota masyarakat memiliki akses terhadap berbagai layanan jasa keuangan yang berkualitas secara tepat waktu, lancar dan aman dengan biaya terjangkau sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Layanan jasa keuangan tersedia bagi seluruh lapisan masyarakat, khususnya masyarakat miskin, pekerja migran dan penduduk terpencil. keuangan yang disediakan harus dapat diakses dari sisi persyaratan serta layanan. Selain itu, layanan keuangan yang aman dimaksudkan agar masyarakat terlindungi hak dan kewajibannya dari risiko yang mungkin timbul.

16. Prinsip Keuangan Inklusif

- a. Kepemimpinan (*leadership*): menumbuhkan komitmen pemerintah dan otoritas keuangan terhadap peningkatan keuangan inklusif.
- b. Keragamann(*diversity*):mendorong ketersediaan berbagai layanan keuangan oleh penyedia layanan keuangan yang beragam.
- c. Perlindungan (*protection*): mendorong pendekatan yang komperhensif bagi perlindungan konsumen yang melibatkan peran seluruh pemangku kepentingan pada sektor publik, swasta dan masyarakat.

- d. Kerja sama (*cooperation*): memperkuat kondisi dan mendorong kemitraan antara seluruh pemangku kepentingan pada sektor publik, swasta dan masyarakat.
- e. Pengetahuan (*knowledge*): menggunakan data dan informasi dalam penyusunan dan pengembangan kebijakan, serta pengukuran keberhasilan yang dilaksanakan oleh regulator dan penyedia layanan keuangan.

17. Sasaran Masyarakat

Keuangan inklusif menekankan penyediaan layanan keuangan berdasarkan kebutuhan yang berbeda dari tiap kelompok masyarakat. Meskipun mencakup semua segmen masyarakat, kegiatan keuangan inklusif difokuskan pada kelompok yang belum terpenuhi oleh layanan keuangan formal yaitu masyarakat berpendapatan rendah, pelaku usaha mikro dan kecil, serta masyarakat yang merupakan lintas kelompok.

Masyarakat berpendapatan rendah adalah kelompok masyarakat 40% berpendapatan terendah berdasarkan Basis Data Terpadu yang bersumber dari hasil kegiatan Pendataan Program Perlindungan Sosial (PPLS) yang dilaksanakan oleh Badan Pusat Statistik Kelompok ini memiliki akses terbatas atau tanpa akses sama sekali ke semua jenis layanan keuangan yang mencakup masyarakat dan wirausaha yang memiliki keterbatasan sumber daya untuk memperluas usaha. Sementara itu, pelaku usaha mikro dan kecil merupakan pelaku usaha sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, kecil, dan menengah.

Selain kedua kelompok masyarakat di atas, sasaran keuangan inklusif juga mencakup masyarakat lintas kelompok, yang terdiri dari:

a. Pekerja Migran

Kelompok ini memiliki akses yang terbatas ke layanan keuangan formal untuk mendukung selama proses tahapan migrasi.

b. Wanita

Berdasarkan data *Global Findex* 2014. Hanya 37,5% wanita Indonesia yang memiliki rekening di lembaga keuangan formal.

c. Kelompok masyarakat Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS)

Kelompok ini antara lain penyandang disabilitas, mantan narapidana, anak terlantar, lanjut usia, dan mantan tunasusila.

d. Masyarakat di daerah plosok atau tertinggal dan pulau-pulau terluar.

Masyarakat ini tinggal di wilayah yang relatif kurang berkembang dibandingkan dengan masyarakat yang tinggal di perkotaan dikarenakan persebaran infrastruktur dan sumber daya manusia.

